

**JURNAL**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP**  
**UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH**

(Studi Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara  
Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten  
Tulungagung)

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Memperoleh Gelar Kesarjanaan  
Dalam Ilmu Hukum**

**Oleh :**

**SUCI AGUSTINA**

**NIM. 0910110081**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**MALANG**  
**2013**

## **ABSTRAK**

SUCI AGUSTINA, Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 10 Februari 2013, Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (Studi Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung), Dr. Iwan Permadi, SE. SH. M. Hum, Dr. Moh. Fadli, SH. MH.

Masalah yang dibahas dalam skripsi ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung dan hambatan Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004. Yang dilatar belakangi adanya keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatatur pemerintah. Untuk membahas ini peneliti menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologi, yang didukung data primer dengan wawancara kepada Camat dan Sekcam Kantor Kecamatan Tulungagung dan data sekunder yaitu studi dokumentasi di perpustakaan, dokumen, penelusuran diinternet. Populasi saya adalah Kantor Kecamatan Tulungagung, sampel saya Camat dan Sekcam Kantor Kecamatan Tulungagung. Teknik analisis saya menggunkan deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah dengan cara memaparkan data kemudian menarik kesimpulan. Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Tulungagung dalam Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah banyak aparatur yang tidak memandang efisiensi waktu dan biaya, banyaknya sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Tulungagung yang kurang memadai, kurangnya inovatif dari petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah memberikan pembinaan kepada aparatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan undang-undangan yang berlaku, mengembangkan sistim komunikasi dan informasi secara maksimal. Karena itu salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan survey tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang ada di kecamatan khususnya yang berada di Kantor Kecamatan Tulungagung. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya.

Kata kunci : Implementasi, Keputusan Menteri, Indeks Kepuasan Masyarakat, Instansi Pemerintah

## **ABSTRACT**

SUCI AGUSTINA, State Administrative Law, Faculty of Law, UB, Community Satisfaction Index Against Government Services Unit (Study Implementation Minister of State for Administrative Reform No.. KEP/25/M.PAN/2/2004 in Tulungagung Tulungagung District Office), Dr. Iwan Permadi, SE. SH. M. Hum, Dr. Moh. Fadli, SH. MH.

Issues discussed in this thesis is Against Public Satisfaction Index Services Unit in the Implementation of Government Decree No. State Apparatus. KEP/25/M.PAN/2/2004 at the District Office Tulungagung and implementation barriers Minister of State for Administrative Reform No.. KEP/25/M.PAN/2/2004. A dilator background of any complaints from the public that the public services are carried out by government officials are often found weaknesses that can not meet the expected quality. This marked the persistence of the various complaints from people communicated through the mass media so that it can lead to a poor image of the aparatatur government. Therefore, this study specialize and deepen implementation of the Decree of the Minister of State in accordance KEP/25/M.PAN/2/2004. Given the primary function of government is to serve the public, the government needs to continue to improve the quality of care. Tulungagung District Office as the executive element Tulungagung government is bureaucratic agencies that have authority in the field of public service duties. Public service units in the district also needs to be improved in order Tulungagung match what is expected by society. Because it's one of the efforts to improve the quality of public services needs to be done survey on public satisfaction index (HPI) of the existing services in the district especially in the District Office Tulungagung. Preparation of Community Satisfaction Index (HPI) based on the Decree of the Minister of State for Administrative Reform Number: KEP/25/M.PAN/2/2004 on Guidelines for Preparation General Public Satisfaction Index is then be compared with the actual performance so here is obtained from the public satisfaction index which reflects the quality of public services received by the public.

Keywords: Implementation, Minister, Community Satisfaction Index, Government Agencies

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat.

Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kantor Kecamatan Tulungagung sebagai unsur pelaksana Pemda Kabupaten Tulungagung merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain, pelayanan KTP SIAK dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, KTP Elektronik (perekaman data), surat pindah

kependudukan, legalisasi surat dispensasi nikah, legalitas surat keterangan seperti SKCK, surat pernyataan miskin, surat pengajuan ijin HO, surat kredit bank dll.

Unit pelayanan publik di Kecamatan Tulungagung juga perlu ditingkatkan agar kualitasnya sesuai apa yang di harapkan oleh masyarakat. Karena itu salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan survey tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang ada di kecamatan khususnya yang berada di Kantor Kecamatan Tulungagung.

Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung?
2. Faktor apa yang menjadi penghambat dan upaya apa yang dilakukan dalam implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

## Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung?

### C. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris (*empirical legal research*). Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan yaitu di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan Yuridis Sosiologis. Metode pendekatan Yuridis Sosiologis yaitu pendekatan yang mengkaji perilaku masyarakat. Perilaku masyarakat yang dikaji adalah pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mewawancarai nara sumber yaitu Camat dan Sekcam Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Teknik wawancara dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan dimungkinkan wawancara dapat dikembangkan lepas dari pedoman pertanyaan asalkan masih ada hubungan erat dengan permasalahan yang hendak diteliti untuk memperjelas jawaban dari responden.

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui penelitian, dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara menjelaskan atau menggambarkan sesuatu yang diperoleh dari teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, peraturan-peraturan yang berlaku dan kenyataan-kenyataan yang terjadi pada obyek penelitian secara tepat dan jelas. Dengan demikian diperoleh suatu kesimpulan untuk dapat memahami dan menjawab permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

## **D. PEMBAHASAN**

### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kecamatan Tulungagung merupakan Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Kabupaten Tulungagung nomor : 2 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan. Kecamatan Tulungagung dipimpin oleh Camat yang di bantu oleh Sekretaris Kecamatan dan empat Kepala Seksi yaitu : Seksi Pemerintahan, Seksi Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Seksi Perekonomian dan Pembangunan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban dan dua orang Kepala Sub Bagian yaitu : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepala Sub Bagian Keuangan. Kantor Kecamatan Tulungagung berada di Jalan Pangeran Diponegoro No. 40 Tulungagung Kode Pos 66217. Kecamatan Tulungagung terletak ditengah kota Kabupaten Tulungagung dengan luas wilayah 13,68 km, jumlah penduduk 68.136 jiwa, laki-laki 33.572 jiwa, perempuan 34.564 jiwa, terdiri dari kelurahan dengan batas wilayah Kecamatan Tulungagung perempuan 34.564 jiwa, terdiri dari kelurahan dengan batas wilayah Kecamatan Tulungagung adalah :<sup>1</sup>

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Kedungwaru ;
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Boyolangu ;
3. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Kauman ;
4. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Sumbergempol ;

Mata pencaharian penduduk Kecamatan Tulungagung sebagian besar terdiri dari sektor swasta seperti buruh, karyawan swasta, pedagang, pengusaha dan Usaha Kecil Menengah (UKM). Potensi unggulan yang ada di Kecamatan Tulungagung berada disector usaha kecil dan menengah yaitu makanan krupuk rambak, jenang sabun

---

<sup>1</sup> Data survey BPS Tulungagung 2012

(dodol khas Tulungagung), usaha konveksi pakaian, korden sprei, pembuatan tas dan lain sebagainya

## 2. Penetapan dan Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik

Dalam meningkat kualitas pelayanan publik unit instansi pemerintah tersebut digunakan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Perlunya survey tentang indeks kepuasan masyarakat yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam kebijakan tersebut dijelaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Standar pelayanan publik dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut :

- a. Dasar hukum pelayanan publik dalam pengukuran indeks kepuasan
- b. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tulungagung
- c. Persyaratan Pelayanan
- d. Waktu dan Biaya Pelayanan Publik di Kecamatan Tulungagung



3. Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Dalam latar belakang telah diuraikan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu tugas paling penting pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintrah. Oleh karena itu kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan harus optimal agar dapat memberi pelayan publik yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu. Sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan menurut Keputusan Menpen No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan peayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan mau pelaksanaan ketentuan pereturan perundang-undangan.

Implementasi sesungguhnya tidak hanya sekedar sangkut paut dengan mekanisme pejabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur rutin melaui saluran-saluran birokrasi berkala melainkan lebih dari itu dalam mengimplementasikan kebijakan yang menyangkut kompleksitas, keputusan siapa, mendapat apa dari kebijakan. Pemenuhan sumberdaya yang dimaksud berupa sarana, prosedur dan lainnya yang mendukung implementasi secara efektif.<sup>2</sup> Dalam hal pentingnya implementasi kebijakan merupakan suatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting dari pada perbuatan kebijakan itu sendiri. Suatu kebijakan

---

<sup>2</sup>Marille S. Grindle, *Politics and PolicyImplementation in Third Rowld*, Princeton University Press, 1980, hlm 33

hanyasuatu rencana yang bagus jika tidak diimplementasikan.<sup>3</sup>Tahapan implementasi kebijakan terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan sumber daya disediakan.<sup>4</sup>

#### 4. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

**Tabel 4.8**  
**Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Prosedur pelayanan	3,13	B	BAIK
U2	Persyaratan pelayanan	3,11	B	BAIK
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,12	B	BAIK
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,06	B	BAIK
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,12	B	BAIK
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,17	B	BAIK
U7	Kecepatan pelayanan	3,02	B	BAIK
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,06	B	BAIK
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,13	B	BAIK
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,03	B	BAIK
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,15	B	BAIK
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,15	B	BAIK
U13	Kenyamanan lingkungan	3,20	B	BAIK
U14	Keamanan pelayanan	3,26	A	SANGAT BAIK
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>3.12</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Kecamatan Tulungagung, Data Sekunder diolah, 2012

<sup>3</sup>Solichin, Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan*, Bina Aksara, Bandung, 1990, Hal 3

<sup>4</sup>Mac.Andrews, Calin dan Ichlasul Amal, *Hubungan Pusat-Daerah Dalam Pembangunan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. 1993, hlm 15

Tabel 4.9 tersebut diatas menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan mempunyai nilai rata-rata = 3,12. Hal ini menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima di Kantor Kecamatan Tulungagung menurut masyarakat umumnya sudah baik.<sup>5</sup>

#### 5. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

Unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah *kecepatan pelayanan* yaitu 3,02. Nilai ini menunjukkan tingkat kepuasan dalam kecepatan pelayanan masyarakat terhadap unsur ini masih rendah sehingga perlu ditingkatkan.

Dari keempat belas unsur-unsur tersebut terdapat sembilan unsur yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik, sembilan unsur dan nilai rata-rata tersebut adalah : prosedur pelayanan (3,13), kejelasan petugas pelayanan (3,12), tanggung jawab petugas pelayanan (3,12), kemampuan petugas pelayanan (3,17), kesopanan dan keramahan petugas (3,13), kepastian biaya pelayanan (3,15), kepastian jadwal pelayanan (3,15), kenyamanan lingkungan (3,20), keamanan lingkungan (3,26). Sementara terdapat lima unsur yang menurut responden kategorinya kurang baik menurut nilai rata-rata dari hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan di Kantor Kecamatan Tulungagung dengan nilai rata-rata 3,12 yaitu persyaratan pelayanan (3,11), kedisiplinan petugas pelayanan (3,06), kecepatan pelayanan (3,02), keadilan mendapatkan pelayanan (3,06), kewajaran biaya pelayanan (3,03). Unsur yang menurut responden dalam kondisi yang paling baik dilihat dari nilai rata-rata unsur adalah unsur keamanan pelayanan, karena di Kecamatan Tulungagung menyediakan fasilitas tempat parkir yang nyaman dan mudah untuk

---

<sup>5</sup> Hasil survey Kantor Kecamatan Tulungagung terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat kepada pelanggan

mengamati kendaraan yang di bawa oleh masyarakat/pengunjung serta adanya Pak kebun yang berperan juga menjadi penjaga keamanan kendaraan yang berada di Kantor Kecamatan Tulungagung, sementara unsur yang menurut responden paling buruk kondisinya adalah kecepatan pelayanan.

Kecepatan pelayanan ini masih terkait dengan kedisiplinan para petugas pelayanan karena jika petugas datang tepat waktu maka pekerjaan dapat selesai dengan tepat pada waktunya sehingga kecepatan pelayanan dapat ditingkatkan dan pelanggan merasa puas akan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tulungagung, namun tidak hanya unsur itu saja yang harus di tingkatkan seperti persyaratan pelayanan seharusnya persyaratan pelayanan di Kantor Kecamatan Tulungagung dipermudah dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang di perlukan untuk persyaratan pelayanan seperti alat fotocopy, pelayanan informasi terpadu, yang masih kurang maksimal.

Dalam hal ini persyaratan pelayanan juga terkait dengan kewajaran biaya pelayanan pada pelanggan dilarang untuk menarik biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan biaya pelayanan. Adanya kesamaan biaya dengan permintaan pelanggan dalam melakukan pelayanan yang di butuhkan. Keadilan mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Tulungagung seharusnya lebih meningkatkan keadilan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, tidak membedakan golongan, semua sama dalam mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat kecil atau menengah keatas merasa puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tulungagung.

Menurut Sampara Lukman seharusnya pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara

fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan,<sup>6</sup> namun pada kenyataannya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tulungagung belum memuaskan bagi masyarakat, karena dari kelima unsur yang nilainya masih dibawah rata-rata 3,12. Berdasarkan dari definisi diatas pada dasarnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa.<sup>7</sup>

Dari data survey serta teori menurut para ahli dan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tulungagung perlu adanya pembinaan lebih lanjut sehingga dapat meningkatkan kualitas Aparatur Negara Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang baik dan masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

6. Hambatan yang dialami dalam pelaksanaan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

a. Hasil analisis disini mengemukakan bahwa ada beberapa unsur yang memang sebaiknya diperbaiki agar hambatan dari proses analisis survei dapat ditangani dan mendapatkan hasil solusi yang lebih baik. Banyaknya aparatur yang tidak memandang efisiensi waktu dan biaya, kedisiplinan serta keadilan yang sering dikeluhkan masyarakat kepada Kantor Kecamatan Tulungagung.

b. Hasil analisis disini mengemukakan bahwa ada beberapa unsur yang memang sebaiknya diperbaiki agar hambatan dari proses analisis survei dapat ditangani

---

<sup>6</sup> Ibid hal 16

<sup>7</sup> Ibid hal 17

dan mendapatkan hasil solusi yang lebih baik. Banyaknya biaya yang ditetapkan dalam proses di Kantor Kecamatan Tulungagung yang kurang disukai masyarakat karena banyak anggaran seperti halnya biaya photocopy dan lain-lain sehingga dapat mempersulit pelanggan dalam melakukan persyaratan pelayanan. Dari hasil penelitian Di Kecamatan untuk penilaian U10 (Unsur Kewajaran biaya pelayanan) adalah dibawah rata-rata 3,03 yang pada dasarnya nilai rata-rata total ke-14 unsur 3,12. Oleh karena itu, kinerja penilaian unsur Unsur Kewajaran Biaya Pelayanan harus segera ditingkatkan.

c. Hasil penelitian hambatan disini mendapatkan penilaian kurangnya inovasi dari petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Selain itu terdapat persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan dengan persyaratan yang sulit serta memerlukan waktu dan biaya yang tinggi.<sup>8</sup>

d. Hasil penelitian penilaian kinerja aparatur Negara dalam pemerintahan daerah banyak kekurangan adapun tabel yang mewakili beberapa unsur yang merupakan sebuah contoh penilaian kinerja yang didapat paling rendah daripada unsur lainnya yaitu unsur kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Tulungagung dengan angka interval 3,02. Kecepatan pelayanan disini sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan publik serta memudahkan masyarakat agar tingkat efisiensi waktu kebutuhan yang diharapkan dapat terjadwal selesai tepat waktu.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Camat dan Sekcam Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung 6 Agustus 2012

<sup>9</sup> Hasil Wawancara Dengan Camat dan Sekcam Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, 6 Agustus 2012

7. Upaya Untuk Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

- a. Memberikan pembinaan dan pelatihan khusus dalam “*service excellent*” bahwa aparatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Untuk memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, kewajiban bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu dengan pelanggan serta meningkatkan kedisiplinan waktu aparatur negara. Misalnya wajib untuk menanyakan apa yang diinginkan pelanggan yang hadir pada waktu itu, melayani pelanggan/masyarakat yang membutuhkan pelayanan unit di Kecamatan Artinya harus melakukan akselerasi untuk memudahkan tingkat kecepatan pelayanan serta mengaktifkan program efektif dan efisiensi pelayanan.
- b. Mengembangkan standar biaya, sistim komunikasi dan informasi secara memaksimalkan pelayanan melalui website Pemerintahan Daerah Kabupaten Tulungagung agar permintaan biaya dari pihak Kantor Kecamatan dapat diminimalkan sehingga kewajiban biaya tidak lagi dikeluhkan oleh masyarakat Kecamatan Tulungagung. Misalnya dengan menambah sarana dan prasarana yang belum ada di kantor kecamatan, misalnya mesin fotocopi, akses informasi diperbaiki, brosur persyaratan beserta biaya permohonan pelayanan, website Kantor Kecamatan Tulungagung.
- c. Kesadaran petugas akan memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, adil, disiplin dan bertanggungjawab agar menghilangkan anggapan masyarakat akan

kurangnya inovatif dari petugas dalam memberikan informasi yang di butuhkan pelanggan dan persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan dengan persyaratan yang sulit serta memerlukan waktu dan biaya yang tinggi yang dapat membuat citra kantor kecamatan menjadi buruk.

- d. Meningkatkan kemampuan petugas dalam kecepatan pelayanan agar lebih efisiensi waktu dan terjadwal selesai tepat waktu.

## **E. PENUTUP**

### **a. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung sudah efektif. Bentuk Implementasi Keputusan Menteri Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari : Pertama pelaksanaan pelayanan berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik. Setiap bentuk pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Tulungagung berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik. Kedua penetapan dan pelaksanaan standar pelayanan melalui Perda Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Timur. Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor Kecamatan Tulungagung yang memerlukan banyak perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan aparatur Negara.



2. Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Tulungagung dalam Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah banyak aparatur yang tidak memandang efisiensi waktu dan biaya, banyaknya sarana dan prasarana Kantor Kecamatan Tulungagung yang kurang memadai, kurangnya inovatif dari petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah memberikan pembinaan kepada aparatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, mengembangkan sistem komunikasi dan informasi secara maksimal. Kesadaran petugas akan memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, adil, disiplin dan bertanggungjawab. Meningkatkan kemampuan petugas dalam kecepatan pelayanan untuk tingkat efisiensi waktu agar terjadwal selesai dengan tepat waktu.

#### **b. Saran**

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Tulungagung harus segera meningkatkan akses informasi dan komunikasi pada setiap kantor kecamatan dengan mengembangkan keterpaduan *system* penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi *online*, karena masih belum maksimal sarana dan prasarana informasi dan komunikasi, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar tersedianya data yang dan informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat akurat dan aman sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

2. Meningkatkan dan mengembangkan pola pelayanan dengan menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Karena dengan menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini pelayanan publik akan lebih cepat, sederhana, dan pasti karena dilayani dengan satu pintu (*one gate system*). Pelayanan Terpadu Satu Pintu berbeda dengan Pelayanan Satu Atap yang selama ini digunakan di Kantor Kecamatan Tulungagung. Dengan hal ini dapat meningkatkan kinerja aparatur Negara pada kantor kecamatan tulungagung kabupaten tulungagung dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat mencapai kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Abdurrahman, *Dasar-Dasar Public Relations*, UIPress, Jakarta, 1995

Mac.Andrews, Calin dan Ichlasul Amal, *hubungan Pusat-Daerah dalam pembangunan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. 1993, hlm 15

Marille S. Grindle, *Politics and Policyimplementation in Third Rowld*, Princeton University Press, 1980, hlm 33

Nurcholis, *Teori Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Rajawali Press, Jakarta, 2005

Paimin Napitupulu, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*, Rajawali Press, Jakarta, 1998

Ratih Hurriyati, *Service Marketing*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2001

Robert Bacal, *Performance Management*. Gramedia Putaka Utama, Jakarta, 2002

Sadu Wasistiono, *Kapita Selekt Manajemen Pemerintah Daerah*, Fokus Media, Jakarta, 2003

Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta, 2000

Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Airlangga, Jakarta, 2006 hal 5

Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Professional*, Citra Aditya Bhakti, Bandung

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cetakan ketiga, Jakarta: UI Press, 1986

Solichin, Adbul Wahab, *Analisis Kebijakan*, Bina Aksara, Bandung, 1990, Hal 3

Talidzuhu Ndraha, *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005

### Undang Undang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.  
KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan  
Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

**Penelusuran Internet**

<http://www.ideallogical.lib.co.id/goonroos/def/php=?>

[http://id.wikipedia.org/wiki/pelayanan\\_publik#definisi](http://id.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik#definisi) yang diakses pada tanggal 14  
agustus 2012